



ООО «Агентство Путешествий» ИНН 7810474322, КПП 781001001, ОГРН 1167847288509 от 11.07.2016 г., ОКПО 03466845

Юридический адрес: 196158 Санкт-Петербург, Московское шоссе, Д. 36, лит.А, пом.3Н. Фактический адрес: Офис «Радуга»: 196244, г. Санкт-Петербург, Космонавтов 14, ТРК «Радуга» офис S-24-1
р/с № 40702810432180002641, к/с № 30101810600000000786, БИК 044030786 в Филиал "Санкт-Петербургский" АО "АЛЬФА-БАНК", ИНН 7728168971

Публичный Договор возмездного оказания услуг по реализации Туристского продукта

2018 год

Г.Санкт-Петербург

Общество с ограниченной ответственностью «Агентство Путешествий», именуемое в дальнейшем «АГЕНТ», в лице генерального директора Богомолова Михаила Васильевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и любое физическое или юридическое лицо, указанное в Приложении №1, являющееся неотъемлемой частью настоящего Договора, именуемое в дальнейшем «ЗАКАЗЧИК», действующее от своего имени и от имени всех физических лиц, в том числе несовершеннолетних, являющихся потребителями данного Туристского продукта и поименованных в Приложении №1 к настоящему Договору, с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет Договора

АГЕНТ обязуется за вознаграждение, от своего имени, совершить по поручению и за счет ЗАКАЗЧИКА юридические и иные действия, направленные на бронирование и оплату ТУРИСТского продукта, потребительские свойства которого указаны в Приложении №1, в порядке и на условиях, изложенных в настоящем Договоре.

2. Условия Договора

1. ТУРИСТский продукт, соответствующий характеристикам, указанным в Приложении №1 к Договору, которое является его неотъемлемой частью, формируется Туроператором. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание ЗАКАЗЧИКУ услуг, входящих в ТУРИСТский продукт, и несет перед ЗАКАЗЧИКОМ ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание ЗАКАЗЧИКУ услуг, входящих в ТУРИСТский продукт. Сведения о Туроператоре содержатся в Приложении №2 к Договору, которое является его неотъемлемой частью.

2. В комплекс ТУРИСТских услуг, составляющих ТУРИСТский продукт, могут входить:

услуги по размещению; услуги по перевозке, трансфер; экскурсионные услуги; медицинское страхование, страхование расходов, возникших вследствие отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей; содействие в оформлении въездной визы; иные услуги, указанные в Приложении №1 к Договору.

3. ТУРИСТский продукт, отвечающий указанным в Приложении №1 требованиям ЗАКАЗЧИКА, формируется Туроператором и требует подтверждения возможности его предоставления. Максимальный срок подтверждения путешествия устанавливается в 5 (Пять) рабочих дней с момента подписания Сторонами Приложения №1.

Возникновение у АГЕНТА обязанности реализовать ЗАКАЗЧИКУ тур. продукт, поименованный в Приложении №1 к Договору, происходит после подтверждения у туроператора бронирования данного тур. продукта для всех ЗАКАЗЧИКОВ, указанных в Приложении №1 Договора. До момента подтверждения бронирования настоящий Договор является предварительным с отлагательным условием подтверждения бронирования тур. продукта. В случае невозможности подтверждения данного тур. продукта, АГЕНТ предлагает ЗАКАЗЧИКУ альтернативные варианты, при отказе ЗАКАЗЧИКА от предложенных вариантов права и обязанности СТОРОН по реализации тур. продукта не возникают и ЗАКАЗЧИКУ полностью возвращаются денежные средства, внесенные им согласно настоящего Договора.

4. Везде, где по тексту Договора указан ЗАКАЗЧИК, имеются в виду также третьи лица, в том числе несовершеннолетние, в интересах которых действует ЗАКАЗЧИК, являющиеся потребителями ТУРИСТского продукта, именуемые так же ТУРИСТы.

5. Сведения о ТУРИСТАх в объеме, необходимом для реализации ТУРИСТского продукта, указаны в Приложении 1 к настоящему Договору.

6. Подписанием Приложения №1 к настоящему Договору ЗАКАЗЧИК уполномочивает АГЕНТА совершать от своего имени все юридические и прочие действия связанные с выполнением Договора.

7. Для надлежащего исполнения обязательств по Договору Стороны признают юридическую силу документов, отправленных (полученных) по телексу, факсу, электронной почте, СМС, ММС и иным видам электронной связи.

8. ЗАКАЗЧИК соглашается с правом АГЕНТА использовать любые возможности для передачи необходимой ему информации, в том числе по телефону, по мобильному телефону, посредством СМС/ММС-информирования, электронной почты. АГЕНТ не несет ответственности за невозможность информирования ЗАКАЗЧИКА способами указанными в Приложении №1, по причинам не зависящим от АГЕНТА.

9. АГЕНТ обрабатывает и использует персональные данные ЗАКАЗЧИКОВ, полученные от ЗАКАЗЧИКА, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и гарантирует их использование только с целью оказания ТУРИСТских услуг.

10. Заказчик соглашается, что любой совершеннолетний Турист по данному Договору, обладает правом выступать законным представителем по данному Договору перед АГЕНТОМ и имеет полное право получать все необходимые документы, вносить изменения в условия Договора, аннулировать Договор, подписывать АКТ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ и совершать прочие действия непосредственно связанные с обязанностями ЗАКАЗЧИКА по данному Договору.

3. Обязанности АГЕНТА.

1. АГЕНТ обязан:

- предоставить ЗАКАЗЧИКУ необходимую и достоверную информацию о ТУРИСТских свойствах продукта, обеспечивающую последнему возможность правильного выбора ТУРИСТского продукта.

- От своего имени осуществить бронирование ТУРИСТского продукта по заданию ЗАКАЗЧИКА и выполнить все иные действия, необходимые для получения ЗАКАЗЧИКОМ права на ТУРИСТский продукт.

- При наличии подтверждения заявки АГЕНТА со стороны туроператора АГЕНТ обязуется реализовать ЗАКАЗЧИКУ заказанный тур. продукт при условии полной оплаты ЗАКАЗЧИКОМ его стоимости, установленной в статье 4 настоящего Договора.

- Обеспечить передачу документов, предоставленных Потребителем в посольство (консульство) страны предполагаемого посещения в установленный данным посольством (консульством) срок.

- При условии полной оплаты обеспечить получение ЗАКАЗЧИКОМ пакета сопроводительных документов, подтверждающих право ЗАКАЗЧИКА на ТУРИСТский продукт: авиабилет, страховое свидетельство, ваучер ЗАКАЗЧИКА, памятку по туру и другие необходимые материалы не позднее чем за сутки до вылета. (По согласованию с ЗАКАЗЧИКОМ возможно получение пакета документов непосредственно у Туроператора в месте начала маршрута (аэропорт – зал вылета, ж/д вокзал или другое), но не позднее, чем за 2 часа до вылета.

2. АГЕНТ обязан своевременно сообщать ЗАКАЗЧИКУ:

- о заявлениях МИД России, Ростуризма, Роспотребнадзора и иных официальных органов власти, касающихся условий и безопасности предстоящего путешествия;

- о расписании авиарейсов, о времени и месте сбора ТУРИСТской группы и/или получения необходимых для путешествия документов;

- о возникновении обстоятельств, препятствующих реализации ТУРИСТского продукта и/или предоставления отдельных оплаченных услуг, входящих в указанный ТУРИСТский продукт, и/или выезде ЗАКАЗЧИКА за рубеж;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах ТУРИСТского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об опасностях, с которыми ЗАКАЗЧИК может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые ЗАКАЗЧИК может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу ЗАКАЗЧИКА;

4. Обязанности и права ЗАКАЗЧИКА

ЗАКАЗЧИК обязан:

1. Принять и оплатить заказанный им ТУРИСТский продукт, в соответствии с ценой и условиями данного Договора, при необходимости, выплатить вознаграждение АГЕНТУ, а также предоставить АГЕНТУ сведения и документы, необходимые для исполнения данного поручения.

2. В том случае, если ЗАКАЗЧИК заключил настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени или в интересах иных, указанных в Договоре лиц - ознакомить участников путешествия с содержанием Договора и со всей информацией, предоставленной АГЕНТОМ ЗАКАЗЧИКУ. При этом ЗАКАЗЧИК гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах.

3. Полностью согласовать с АГЕНТОМ условия ТУРИСТского обслуживания до подписи Приложения №1 Договора.

4. Ознакомиться с каталогами, представленными АГЕНТОМ, иными документами, где предоставлены сведения о месте проживания в стране пребывания и оказываемых услугах, входящих в состав ТУРИСТского продукта, информацией по стране пребывания, правилам перевозок пассажиров и багажа, установленными соответствующими перевозчиками, правилами страхования, установленными соответствующей страховой компанией.

5. Своевременно произвести оплату предоставляемых услуг в соответствии с условиями настоящего Договора.
6. Предоставить достоверную информацию о себе и обо всех участниках путешествия.
7. В установленный АГЕНТОМ срок предоставить АГЕНТУ комплект необходимых документов, в объеме, необходимом для исполнения Договора (в том числе заграничный паспорт, фотографии в требуемом количестве, справки, выписки, анкеты и прочую достоверную информацию и пр. документы), сообщить достоверные сведения и представить иные документы, указанные в настоящем Договоре, не позднее, чем за 14 календарных дней до начала путешествия, а в случае большой нагрузки на консульство страны посещения в праздничные и каникулярные даты, этот срок может увеличиваться до 30 календарных дней.
8. Предоставить АГЕНТУ точную информацию о своем адресе, телефоне, электронной почте, необходимую АГЕНТУ для оперативной связи с ЗАКАЗЧИКОМ.
9. Довести до сведения АГЕНТА информацию об обстоятельствах, препятствующих возможности осуществить поездку, к которым, в том числе, относятся:
 - различного рода заболевания ЗАКАЗЧИКА и связанные с ними медицинские противопоказания (в том числе применительно к разным видам передвижения, смене климатических условий, особенностям национальной кухни, применению лекарственных средств и т.п.);
 - имевшие место в прошлом конфликтные ситуации с государственными органами, в том числе, запрет на въезд в определенное государство или в группу стран;
 - ограничения на право выезда из РФ, наложенные Федеральной службой судебных приставов-исполнителей, или иными компетентными органами;
 - иностранное гражданство ЗАКАЗЧИКА, установленный визовый режим между страной выезда и страной, гражданином которой является ЗАКАЗЧИК, в случае если он не российский гражданин;
 - необходимость получения ЗАКАЗЧИКОМ специальных разрешений или согласований от третьих лиц или компетентных органов, в том числе: согласия на выезд ребенка за границу, получения ребенком собственного загранпаспорта, вписания ребенка в загранпаспорт родителя, вклеивание фотографии ребенка в паспорт родителя, разрешения на вывоз оружия, разрешения на вывоз животного, разрешения на вывоз художественных ценностей и прочих разрешений и согласований.
10. Иметь надлежащим образом оформленный заграничный паспорт и иные документы, необходимые для пересечения государственной границы РФ.
11. Иметь нотариально заверенные разрешения на выезд ребенка из страны от каждого из родителей, в случае участия в путешествии без родителей несовершеннолетних граждан РФ в возрасте до 18 лет. ЗАКАЗЧИК проинформирован о требованиях законодательства РФ по организации выезда за границу несовершеннолетних граждан и принимает на себя личную ответственность за исполнение указанных требований.
12. ЗАКАЗЧИК обязуется, узнать у Агента, у представителя Туроператора либо иного уполномоченного лица о возможных изменениях в ТУРИСТском продукте, связанных со временем вылета рейса, организацией трансфера и выезда из отеля, места и время сбора группы, прочие существенные даты и сроки, в срок не менее чем за 24 часа, но не более чем за 12 часов до начала путешествия, а также менее чем за 24 часа, но не более чем за 12 часов до окончания путешествия
13. До начала поездки получить документы, необходимые для осуществления поездки в офисе АГЕНТА (в некоторых случаях, с учетом особенностей ТУРИСТского продукта - в аэропорту/на вокзале у представителя АГЕНТА или Туроператора). Осмотреть указанные документы и известить АГЕНТА без промедления об обнаруженных в документах недостатках.
14. Прибыть в аэропорт или на железнодорожный вокзал в установленное место встречи не позднее чем за 3 часа до вылета самолета или отправления поезда.
15. Самостоятельно оплачивать провоз сверхнормативного багажа и осуществлять таможенное декларирование вывозимых/ввозимых товаров.
16. Соблюдать законодательство и правила поведения, принятые в стране пребывания, уважительно относиться к обычаям и верованиям местного населения.
17. Сохранять окружающую природу, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания.
18. Соблюдать правила выезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания и пребывания там, а также в странах транзитного проезда.
19. Соблюдать во время путешествия правила личной гигиены, личной безопасности, а также безопасности своих вещей и иного имущества.
20. ЗАКАЗЧИК обязан освободить номер в отеле в последний день пребывания до расчетного часа, оплатить счета за услуги, предоставляемые отелем и не входящие в заказанный тур. продукт в том числе, за пользование мини-баром в номере, телефонные переговоры, и другие дополнительные платные услуги отеля.

ЗАКАЗЧИК имеет право:

1. Получить от АГЕНТА и Туроператора все оплаченные Услуги надлежащего качества и объема.
2. Отразить существенные для него условия размещения и/или перевозки в Заявке на бронирование.
3. Потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае неисполнения условий Договора в порядке установленном законодательством Российской Федерации.
4. В случае неисполнения Туроператором обязательств по оказанию ЗАКАЗЧИКУ услуг, входящих в состав ТУРИСТского продукта, либо в случае наличия в ТУРИСТском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности, ЗАКАЗЧИК вправе обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей Туроператору финансовое обеспечение. Основания и порядок предъявления требований указаны в настоящем Договоре.
5. На содействие органов власти (органов местного самоуправления) страны (места) временного пребывания в получении правовой и иных видов неотложной помощи.
6. Получить при заключении Договора от АГЕНТА полную и исчерпывающую информацию, предусмотренную ФЗ «О защите прав потребителей» и ФЗ «Об основах ТУРИСТской деятельности в РФ».

5. Стоимость туристского продукта и порядок оплаты

1. Полная стоимость ТУРИСТского продукта указывается в пункте 8 Приложения №1 настоящего Договора.
2. ЗАКАЗЧИК одновременно с подписанием сторонами настоящего Договора вносит полную стоимость ТУРИСТского продукта в кассу или на расчетный счет АГЕНТА.
3. Оплата ТУРИСТского продукта производится в рублях на основании пересчета расчетных значений, выраженных в евро или в долларах США по внутреннему курсу АГЕНТА на дату поступления денежных средств в кассу или на р/счет АГЕНТА.
4. По согласованию сторон оплата ТУРИСТского продукта может быть произведена в несколько этапов, но в любом случае первоначальная оплата за ТУРИСТский продукт не может составлять менее 50% от общей стоимости ТУРИСТского продукта. В случае частичной оплаты АГЕНТ вправе пересмотреть полную стоимость ТУРИСТского продукта в рублях путем пересчета суммы задолженности, расчетно выраженной в долларах США или в евро, по внутреннему курсу АГЕНТА на новую дату платежа. Оставшаяся часть от стоимости ТУРИСТского продукта, с учетом ранее внесенных авансов, ЗАКАЗЧИК оплачивает в срок указанный в пункте 10 Приложения №1 настоящего Договора.
5. При наличии в ТУРИСТском продукте, услуги визирования, хотя бы на одного ТУРИСТА, ЗАКАЗЧИК обязан оплатить полную стоимость тур. продукта в срок не позже даты подачи пакета документов от ТУРИСТА на визирование.
6. Стороны пришли к согласию, что при оплате ЗАКАЗЧИКОМ услуг по настоящему Договору банковской картой, с ЗАКАЗЧИКА будет удерживаться сервисный сбор за проведение платежных операций по карте в размере 2%, от суммы оплачиваемой банковской картой.
7. Обязательство по оплате считается исполненным с момента поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу АГЕНТА.
8. Все услуги, не предусмотренные в настоящем Договоре, оплачиваются ЗАКАЗЧИКОМ самостоятельно по месту оказания услуг.
9. В случае просрочки ЗАКАЗЧИКОМ даты окончательной оплаты, указанной в Приложении 1 настоящего Договора, или согласованного переноса по просьбе ЗАКАЗЧИКА данного платежа, АГЕНТ вправе пересмотреть стоимость ТУРИСТского продукта.
10. Просрочка ЗАКАЗЧИКОМ даты окончательной оплаты, указанной в Приложении 1 настоящего Договора без согласования с АГЕНТОМ, является нарушением условий договора со стороны ЗАКАЗЧИКА и расценивается АГЕНТОМ как отказ ЗАКАЗЧИКА от исполнения условий Договора с применением последствий одностороннего отказа ЗАКАЗЧИКА от ТУРИСТского продукта, предусмотренных условиями настоящего Договора.
11. Факт полной оплаты ТУРИСТского продукта ЗАКАЗЧИКОМ подтверждается платежными документами и служит основанием для оформления и передачи комплекта сопроводительных документов.
12. В случае изменения тарифов на транспортные услуги, размеров консульских сборов, курсов национальных валют, стоимости размещения в отелях и иных условий, из которых Стороны исходили при бронировании ТУРИСТского продукта, АГЕНТ вправе осуществить пересчет общей стоимости ТУРИСТского продукта, известив об этом ЗАКАЗЧИКА в устной или письменной форме с указанием срока для внесения дополнительной платы. В случае наличия таких обстоятельств, если ЗАКАЗЧИК не согласен осуществить доплату стоимости ТУРИСТского продукта, он имеет право расторгнуть настоящий Договор в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых он исходил при его заключении.

6. Ответственность сторон.

1. Сторона, виновная в нарушении обязательств, условий или сроков, предусмотренных настоящим Договором, несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
2. АГЕНТ отвечает перед ЗАКАЗЧИКОМ за наступившее по вине АГЕНТА неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора.
3. В соответствии с требованиями ФЗ «Об основах ТУРИСТской деятельности в РФ», туроператор, указанный в п. 1.2 настоящего Договора, обеспечивает оказание ЗАКАЗЧИКУ всех услуг, входящих в ТУРИСТский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед ЗАКАЗЧИКОМ.
4. Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед ЗАКАЗЧИКОМ за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору о реализации ТУРИСТского продукта (в том числе за неказание или ненадлежащее оказание ЗАКАЗЧИКУ услуг, входящих в ТУРИСТский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед ТУРИСТОМ несет третье лицо.
5. АГЕНТ несет ответственность перед ТУРИСТОМ за точность передачи информации, полученной от ТУРОПЕРАТОРА, в объеме, предусмотренном статьями 10 и 14 Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 года «Об основах ТУРИСТской деятельности в Российской Федерации» и «Правилами оказания услуг по реализации ТУРИСТского продукта», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 года № 452. При этом АГЕНТ не несет ответственности за возможные неточности, допущенные в гостиничных и других рекламных проспектах и каталогах, поскольку они изготавливались без его участия и используются в работе АГЕНТА как вспомогательные материалы.

6. АГЕНТ несет ответственность за своевременную оплату услуг, входящих в состав ТУРИСТского продукта Туроператору и прочим организациям.
7. АГЕНТ не несет ответственности перед ЗАКАЗЧИКом, если решением властей или ответственных лиц ЗАКАЗЧИКом было отказано в возможности перелета и (или) проживания в забронированной гостинице по причинам: отсутствия надлежащих и правильно оформленных документов (за исключением документов, оформляемых АГЕНТом), нарушения ЗАКАЗЧИКом действующих правил проезда, регистрации или провоза багажа, причинения ущерба имуществу авиоперевозчика, нарушения правил проживания в гостинице, несоблюдения законодательства страны пребывания, состояния алкогольного или наркотического опьянения или нарушения других правил общественного поведения.
8. АГЕНТ не несет ответственности за действие (бездействие) перевозчика или лиц, с которыми ЗАКАЗЧИК вступает в отношения во время путешествия, а также за сохранность багажа и личного имущества ЗАКАЗЧИКов во время путешествия.
9. АГЕНТ не несет ответственности за отмену или изменение времени отправления водного, авиа-, автобусного и железнодорожного транспорта и связанные с этим изменения объема и сроков услуг по договору. В этих случаях ответственность в соответствии с законодательством несет перевозчик;
10. АГЕНТ не несет ответственности за действие (бездействие) перевозчика или лиц, с которыми ЗАКАЗЧИК вступает в отношения во время путешествия, а также за сохранность багажа и личного имущества ЗАКАЗЧИКов во время путешествия.
11. ЗАКАЗЧИК самостоятельно несет полную ответственность за последствия предоставления АГЕНТУ недостоверных или недостаточных документов или сведений.
12. ЗАКАЗЧИК несет ответственность за соблюдение в ходе путешествия всех таможенных, консульских, пограничных правил и требований организаций, оказывающих услуги, входящих в состав ТУРИСТского продукта.
13. При изменении потребительских свойств (состава и содержания) ТУРИСТского продукта (сроки путешествия, страна пребывания, название, местонахождение и категория отеля, экскурсионная программа, количество человек и т.п.), по инициативе ЗАКАЗЧИКа, последний обязан письменно известить АГЕНТА о намерении внести в настоящий Договор соответствующие изменения. Изменение ЗАКАЗЧИКом условий Договора допускается, только посредством расторжения данного Договора по инициативе ЗАКАЗЧИКа и заключение нового Договора на новых условиях.
14. Ответственность перед ЗАКАЗЧИКом за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, входящих в ТУРИСТский продукт по настоящему Договору, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги) несет Туроператор.
15. АГЕНТ не контролирует и не несет ответственность за наличие или правильное оформление паспортов и иных документов, необходимых для выезда из России и въезда в другие страны. Если решением пограничных, таможенных органов или других ответственных лиц ЗАКАЗЧИКУ отказано в возможности выезда (вылета) из страны, возможности полета по авиабилету или проживании в забронированном отеле по причинам:
 - отсутствия надлежащих документов (их правильного оформления);
 - запрета на выезд ЗАКАЗЧИКа за пределы РФ;
 - нарушения правопорядка или причинения беспокойства окружающим;
 - состояния алкогольного, наркотического и/или иного опьянения или нарушения других правил общественного поведения, случай рассматривается как односторонний отказ ЗАКАЗЧИКа от забронированного и подтвержденного тур продукта.
16. Стороны понимают, что оказание визовой поддержки ЗАКАЗЧИКУ, подразумевает только курьерские услуги по передаче необходимых документов в консульство иностранного государства, непосредственная услуга по оформлению Визы оказывается Консульством иностранного государства. В связи с этим стороны пришли к соглашению, что отказ в выдаче въездной визы консульством иностранного государства не является форс-мажорным обстоятельством и любые расходы, фактически понесенные, и связанные с таким отказом производятся за счет самого ЗАКАЗЧИКа.
17. ЗАКАЗЧИК предупрежден, что при оказании визовой поддержки, в тех случаях, когда это необходимо, консульства могут потребовать для оформления визы предоставление доказательств намерения ЗАКАЗЧИКа посетить страну временного пребывания, либо документов подтверждающих финансовую состоятельность ЗАКАЗЧИКа. ЗАКАЗЧИК предупрежден, что при подаче документов на визу в срок меньше установленного консульством, своевременное получение визы не гарантируется ни АГЕНТОМ, ни ТУРОПЕРАТОРОМ.
18. АГЕНТ и ТУРОПЕРАТОР, у которого забронирован турпакет, не несут ответственности за задержку или отказ выдачи въездных виз ЗАКАЗЧИКом, а также за возникшие в связи с этим последствия, ЗАКАЗЧИК согласен относить в данном случае все фактически понесенные расходы на свой счет.
19. АГЕНТ не несет ответственности перед ЗАКАЗЧИКом за последствия (снятие брони в отеле, замена отеля и т.д.), в случае неявки ЗАКАЗЧИКов в отель в день заезда до 20.00 местного времени без предварительного уведомления принимающей стороны и АГЕНТА (или Туроператора), данный случай может быть расценен отелем как неявка ЗАКАЗЧИКа (No show).
20. В случае заключения настоящего Договора ЗАКАЗЧИКом, не являющимся потребителем в понятии Закона РФ «О защите прав потребителей», ответственность АГЕНТства наступает только при наличии его вины и ограничивается размером реального ущерба ЗАКАЗЧИКа.
21. ЗАКАЗЧИК, заключивший настоящий Договор не только от своего имени, но также от имени третьих лиц, указанных в Приложении 1 настоящего Договора, гарантирует наличие у себя полномочий на осуществление сделки в чужих интересах, а также принимает на себя обязательства ознакомить третьих лиц с содержанием настоящего Договора и со всей информацией, предоставленной АГЕНТОМ ЗАКАЗЧИКУ, и несет за это самостоятельную ответственность.
22. В случае депортации ЗАКАЗЧИКа из страны временного пребывания он обязан в течение 10 дней после получения соответствующего требования от ТУРОПЕРАТОРА или АГЕНТА полностью возместить суммы понесенного ТУРОПЕРАТОРОМ по данным обстоятельствам ущерба.
23. В случае если действия ЗАКАЗЧИКа нанесли ущерб АГЕНТУ и третьим лицам, с ЗАКАЗЧИКа взыскиваются убытки в размере и в порядке, предусмотренных действующим законодательством.

7. Изменение и Расторжение настоящего Договора

1. Настоящий Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством и настоящим Договором, в том числе: по соглашению Сторон, по инициативе одной из Сторон при соблюдении условий досрочного расторжения Договора и возмещения убытков, предусмотренных настоящим Договором, по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством и настоящим Договором.
2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения настоящего Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении Договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся: ухудшение условий путешествия, изменение сроков совершения путешествия, непредвиденный рост тарифов на транспортные услуги, размеров консульских сборов, курсов национальных валют, стоимости размещения в отелях и иных условий, из которых Стороны исходили при бронировании ТУРИСТского продукта, невозможность совершения Туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).
3. ЗАКАЗЧИК имеет право расторгнуть настоящий Договор в любое время в одностороннем порядке без объяснения причин или по причинам, не связанным с выполнением АГЕНТОМ своих обязательств. Признание одностороннего расторжения настоящего Договора возникает с даты письменного объявления ЗАКАЗЧИКА об отказе.
4. В случае расторжения Договора по инициативе ЗАКАЗЧИКа, в том числе: отказа ЗАКАЗЧИКа от исполнения Договора, отказа ЗАКАЗЧИКа от забронированного и подтвержденного тур. продукта, в случае невозможности для ЗАКАЗЧИКа воспользоваться правом на ТУРИСТский продукт по любым причинам, не зависящим от АГЕНТА (в том числе в связи с отказом посольства/консульства иностранного государства в выдаче визы), в этом случае ЗАКАЗЧИКУ в течение десяти банковских дней возвращаются внесенные в счет оплаты Услуги денежные средства с удержанием из них фактически понесенных АГЕНТОМ затрат. К таким фактическим расходам относятся в том числе, но, не ограничиваясь этим, стоимость авиабилетов оформленных по невозвратному тарифу, вошедших в ТУРИСТский продукт, страховая премия и консульский сбор, которые возврату не подлежат, оплата забронированного тур. продукта Туроператору, а так же штрафы и другие финансовые санкции, возникшие у АГЕНТА перед третьими лицами в связи с отменой Услуги.
5. АГЕНТ вправе удержать причитающуюся ему сумму расходов, понесенных при исполнении Договора, из денежных средств, оплаченных ЗАКАЗЧИКОМ АГЕНТУ.
6. Несвоевременная или неполная оплата ЗАКАЗЧИКОМ денежных средств по настоящему Договору, непредоставление истребуемых АГЕНТОМ документов, необходимых для исполнения Договора, непредоставление сведений или предоставление недостоверных сведений ЗАКАЗЧИКОМ, повлекших срыв каких-либо ТУРИСТских услуг, неявка или опоздание ЗАКАЗЧИКа по любым причинам на регистрацию рейса, с которого начинается путешествие, рассматриваются сторонами как односторонний отказ ЗАКАЗЧИКа от исполнения Договора. При этом АГЕНТ имеет право аннулировать по своей инициативе все забронированные Услуги по Договору в одностороннем порядке.
7. Изменение условий Договора по соглашению сторон допускается, только посредством подписания сторонами нового Приложения №1 к настоящему Договору с указанием всех новых условий. При этом, происходит аннуляция предыдущего Приложения №1. В данном случае АГЕНТ вправе удержать с ЗАКАЗЧИКа свои фактически понесенные расходы, включая штрафы и другие финансовые санкции, понесенные в случае расторжения уже подтвержденных Туроператором услуг, изменяемых по инициативе ЗАКАЗЧИКа.
8. В случае аннуляции по инициативе Туроператора или АГЕНТА оплаченного ЗАКАЗЧИКОМ ТУРИСТского продукта, АГЕНТ возвращает ЗАКАЗЧИКУ все полученные в оплату ТУРИСТского продукта денежные средства в течение десяти банковских дней.
9. Каждая из сторон вправе потребовать в судебном порядке изменения или расторжения Договора в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания ЗАКАЗЧИКа угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, что подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. При расторжении до начала путешествия Договора в связи с наступлением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания ЗАКАЗЧИКа угрозы безопасности его жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда имуществу, ЗАКАЗЧИКУ возвращается Туроператором денежная сумма, равная цене ТУРИСТского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных ЗАКАЗЧИКУ услуг.
10. Если ЗАКАЗЧИКУ после начала путешествия были предоставлены надлежащие Услуги, а он по своей инициативе или вследствие своих виновных действий не воспользовался всеми или частью предоставленных Услуги (в том числе из-за отсутствия надлежащих документов, опоздания на регистрацию рейса, официальном отказе в

возможности выезда из РФ или въезда в страну временного пребывания, депортации и т.п.), то в этом случае АГЕНТ не производит возврат средств за Услуги, которыми ЗАКАЗЧИК не воспользовался.

11. Досрочное возвращение ЗАКАЗЧИКА в РФ по его инициативе или вследствие его виновных действий, выплата наложенных на него официальными органами штрафов, компенсация причиненного им третьим лицам или организациям ущерба осуществляются за счет самого ЗАКАЗЧИКА.

8. Вознаграждение и отчет АГЕНТА

1. ЗАКАЗЧИК уплачивает АГЕНТУ вознаграждение за исполнение поручения.

2. Комиссионное вознаграждение АГЕНТА по Договору устанавливается в виде положительной разницы между общей стоимостью по данному Договору, оплаченной ЗАКАЗЧИКОМ АГЕНТУ и стоимостью Туристского продукта, оплаченной АГЕНТОМ Туроператору по выставленному ему счёту. Вознаграждение самостоятельно удерживается АГЕНТОМ из всей суммы, полученной от ЗАКАЗЧИКА, в соответствии с настоящим Договором.

3. Если настоящий Договор будет прекращен по инициативе ЗАКАЗЧИКА до того, как поручение исполнено АГЕНТОМ полностью (по любой причине, кроме наступления форс-мажорных обстоятельств или непосредственной вины за это АГЕНТА), то ЗАКАЗЧИК обязан возместить АГЕНТУ понесенные при исполнении поручения издержки, а также уплатить ему вознаграждение соразмерно выполненной работе.

4. Отчетом АГЕНТА по исполнению настоящего поручения будет являться передача ЗАКАЗЧИКУ Акта выполненных работ, который являются неотъемлемой частью настоящего Договора, и комплекта документов, необходимого для совершения путешествия. Если в течение 20 дней после возвращения из путешествия ЗАКАЗЧИК не предоставит подписанный им Акт выполненных работ или письменно не заявит о своем не согласии с ним, то Стороны считают Акт утвержденным, а поручение по настоящему Договору исполненным в полном объеме.

5. АГЕНТ считается исполнившим поручение ЗАКАЗЧИКА с момента получения ЗАКАЗЧИКОМ на руки документов, необходимых для осуществления поездки.

6. Стороны Договорились о том, что прилагать к отчету доказательства расходов, произведенных АГЕНТОМ за счет ЗАКАЗЧИКА, не требуется - к таким доказательствам приравниваются документы, необходимые для осуществления поездки, в том числе ТУРИСТская путевка, ТУРИСТский ваучер, билет, страховой полис.

7. По соглашению сторон, Отчет может быть подписан сторонами в момент передачи ЗАКАЗЧИКУ документов, необходимых для осуществления поездки.

9. Порядок разрешения споров

1. В случае обнаружения ЗАКАЗЧИКОМ во время путешествия ненадлежащего исполнения или неисполнения заказанных Услуг, ЗАКАЗЧИКУ необходимо незамедлительно уведомить об этом сотрудников АГЕНТА и/или ТУРОПЕРАТОРА для своевременного принятия мер, удовлетворяющих все вовлеченные стороны.

2. Стороны будут считать претензию ЗАКАЗЧИКА о непредоставлении или ненадлежащем предоставлении Услуги удовлетворенной, если ЗАКАЗЧИКУ на основании его жалобы взамен Услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена или была исполнена ненадлежащим образом, была предложена альтернативная услуга и ЗАКАЗЧИК ей воспользовался. В этом случае Услуга в рамках настоящего Договора считается Сторонами исполненной надлежащим образом.

3. Все рекламации должны быть зафиксированы письменно на месте предоставления услуг подписями официальных лиц (представителя АГЕНТА, менеджера отеля и т.п.).

4. Если меры, принятые сотрудниками АГЕНТА и Туроператора не удовлетворяют ЗАКАЗЧИКА, он имеет право после окончания путешествия предъявить претензию в соответствии с действующим законодательством.

5. Претензии к качеству ТУРИСТского продукта предъявляются АГЕНТУ в письменной форме в течение 20 дней с момента окончания путешествия (ФЗ № 132 от 24.11.1996 г.).

6. АГЕНТ информирует по обстоятельствам жалобы ТУРОПЕРАТОРА, который обязан рассмотреть претензию, дав письменный ответ на нее в десятидневный срок.

7. В случае обоснованности предъявленных ЗАКАЗЧИКОМ претензий сумма компенсации неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг будет определяться в соответствии с действующим законодательством, но не может превышать общей стоимости путешествия.

8. Обязательным условием выплаты ЗАКАЗЧИКУ материальной неустойки по его жалобе на условиях настоящей статьи является заключение с ним письменного мирового соглашения о досудебном урегулировании его претензий.

9. В случае обоснованности предъявленных ЗАКАЗЧИКОМ претензий, они удовлетворяются АГЕНТОМ или ТУРОПЕРАТОРОМ в течение десяти банковских дней.

10. В случае возникновения споров или разногласий по настоящему Договору Стороны стремятся к решению их путем переговоров РФ.

11. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

12. В случае отказа Туроператора в добровольном порядке возместить реальный ущерб, ЗАКАЗЧИК имеет право обратиться к Страховщику для выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии при наличии установленного факта обязанности Туроператора возместить Покупателю реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору о реализации ТУРИСТского продукта в соответствии с действующим законодательством.

10. Прочие условия договора

1. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах на русском языке, имеющих одинаковую юридическую силу.

2. Все Приложения и дополнения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью и действительны при условии подписания обеими сторонами.

3. Все отношения Сторон по настоящему Договору и в связи с ним, не отраженные в тексте настоящего Договора, регулируются в соответствии с нормами действующего российского законодательства.

4. Утрата юридической силы одним из положений настоящего Договора не является причиной для утраты юридической силы всеми остальными положениями.

Недействительное положение заменяется законно приемлемым, точно передающим значение ставшего недействительным положения.

5. Стороны соглашаются с Возможностью использования факсимиле с обеих сторон.

6. Подписывая Приложение №1 настоящего Договора, ЗАКАЗЧИК подтверждает, что до его сведения АГЕНТОМ доведена полная и исчерпывающая информация, предусмотренная ФЗ «О защите прав потребителей» и ФЗ «Об основах ТУРИСТской деятельности в РФ». В том числе:

- О ТУРИСТских свойствах и сроках предоставления ТУРИСТского продукта; о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия; об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания; услугах по перевозке ЗАКАЗЧИКА в стране временного пребывания (трансфер); о наличии экскурсовода и/или гида-переводчика, а также о дополнительных услугах;

- О правилах и основных документах, необходимых для выезда из РФ, въезда в страну временного пребывания, проживания там и выезда из нее; об обычаях местного населения, о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах ТУРИСТского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; о порядке доступа к ТУРИСТским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничений мер; об опасностях, с которыми ЗАКАЗЧИК может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями; о требованиях и правилах, в объеме, необходимом для совершения путешествия, в том числе: таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических, пользования страховым полисом, проживания в отеле, совершения авиаперелета и иных; о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания; об адресе или месте пребывания и номере контактного телефона в стране временного пребывания руководителя группы; об иных особенностях путешествия;

- Приобретаемый ЗАКАЗЧИКОМ ТУРИСТский продукт не предусматривает вселение ЗАКАЗЧИКА в номер отеля немедленно по прибытию (за исключением специально оговоренных случаев), а также его выселение из номера непосредственно перед уходом из отеля (за исключением специально оговоренных случаев). Время заселения/выселения в/из номера отеля устанавливается каждым отелем самостоятельно с учетом принятого в их стране/регионе расчетного часа. Согласно общепринятой международной практики расчетный час в отелях (т.е. время заселения/выселения в/из номера) может варьироваться с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут местного времени. Заселение в номер отеля раньше расчетного часа, равно как и выселение из номера позже расчетного часа, могут повлечь обязательство ЗАКАЗЧИКА по дополнительной оплате стоимости полных суток проживания в отеле, независимо от фактически проведенного в номере отеля времени до/после наступления расчетного часа (за исключением специально оговоренных случаев раннего заезда/позднего выезда);

- В непосредственной близости от места размещения ЗАКАЗЧИКА могут в любое время начаться строительные, инженерные работы, возводиться или находиться коммуникации и оборудование, могут располагаться магазины, рестораны, дискотеки, автостоянки, другие организации, осветительные мачты, могут проходить пешеходные, автомобильные, железные дороги и т.д., в результате чего возможно возникновение нежелательных шумовых, визуальных эффектов, запахов, вибраций и т.д. При этом указанные явления находятся вне сферы компетенции Сторон Договора и/или поставщиков услуг, входящих в состав ТУРИСТского продукта, и они не несут ответственности по данным обстоятельствам;

- При оказании услуг, входящих в ТУРИСТский продукт, используются обозначения категорий мест расселения/пребывания/нахождения и качества, предоставляемых в них услуг («звезды» или иные характеристики), которые установлены соответствующими национальными органами сертификации и/или лицензирования. Жалобы ЗАКАЗЧИКОВ, основанием для которых послужили их субъективные оценки категории отелей, либо завышенные ожидания от отдыха, без предоставления подтверждающих документов, обосновывающих данные претензии, будут оцениваться Сторонами как не объективные и приниматься не будут;

- о расписании рейсов и поездов перевозчиков, времени и месте сбора группы, порядке и сроках оформления виз консульствами иностранных государств;

- об условиях Договора перевозки, об условиях возврата и обмена билетов;

- о том, что тарифы авиабилетов на чартерные авиарейсы, а также специальные тарифы перевозчиков являются невозвратными;

- что услуги по перевозке осуществляют перевозчик, в соответствии с этим: ответственность по вопросам, связанным с перевозкой ЗАКАЗЧИКА и его багажа до места назначения и обратно, несет авиакомпания или железная дорога, осуществляющая перевозку;

11. Форс-мажор

1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются, но ими не ограничиваются: наводнение, пожар, землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; объявленная или фактическая война, вооруженный мятеж, террористические акты или военные действия любого характера и их

последствия; отраслевая забастовка, эмбарго, бунты, блокады, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

2. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из Сторон будет иметь право расторгнуть Договор, но попытаются найти взаимовыгодное решение для минимизации понесенного ущерба.

3. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, должна известить другую сторону о наступлении и прекращении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств, в течение 48-ми часов. Несвоевременное поступление извещения лишает сторону права ссылаться на возникновение форс-мажорных обстоятельств в будущем.

4. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые официальными органами Российской Федерации или страны временного пребывания.

12. Срок действия договора

Настоящий Договор, считается заключенным с момента подписания СТОРОНАМИ Приложения №1 к данному договору и действует до момента окончания путешествия либо до срока оказания последней услуги, включенной в подтвержденный тур. продукт.

13. Условия обработки персональных данных

1. АГЕНТСТВО принимает необходимые меры по обеспечению безопасности полученных в процессе оказания Услуг персональных данных ЗАКАЗЧИКА, в том числе при их обработке, распространении и использовании.

2. После окончания действия Договора АГЕНТСТВО и Туроператор должны незамедлительно прекратить обработку персональных данных ЗАКАЗЧИКА, и уничтожить соответствующие персональные данные в следующие сроки:

хранящиеся на электронных носителях в течение трех рабочих дней со дня окончания срока исковой давности по настоящему Договору;

хранящиеся на бумажных носителях и не отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов или иных документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение трех рабочих дней со дня окончания срока исковой давности по настоящему Договору;

хранящиеся на бумажных носителях и отнесенные к разряду первичных бухгалтерских документов либо документов, подлежащих хранению по законодательству РФ, в течение трех рабочих дней со дня окончания срока их хранения, установленного нормами законодательства РФ.

АГЕНТСТВО и Туроператор должны обязать к данным действиям и всех третьих лиц, которым ими передавались персональные данные ЗАКАЗЧИКА.

14. Термины и понятия используемые в Договоре и в Туристической отрасли

В настоящем Договоре и сопроводительных к нему документах используются следующие основные понятия:

Туризм - временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

ТУРИСТСКАЯ деятельность - туроператорская и АГЕНТСКАЯ деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

ТУРИСТ - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

Туроператорская деятельность - деятельность по формированию, продвижению и реализации ТУРИСТСКОГО продукта, осуществляемая юридическим лицом (ТУРОПЕРАТОРОМ);

АГЕНТСКАЯ деятельность - деятельность по продвижению и реализации ТУРИСТСКОГО продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (АГЕНТОМ);

ТУРИСТСКИЙ продукт (тур) - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и/или других услуг) по Договору о реализации ТУРИСТСКОГО продукта;

Формирование ТУРИСТСКОГО продукта - деятельность туроператора по заключению и исполнению Договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в ТУРИСТСКИЙ продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

Лист бронирования - документ АГЕНТА, подтверждающий бронирование ТУРИСТСКОГО продукта и содержащий информацию о стоимости и потребительских свойствах этого ТУРИСТСКОГО продукта;

Ваучер (Voucher) - документ, устанавливающий право ЗАКАЗЧИКА на услуги, входящие в состав путешествия и подтверждающий факт их оказания;

Документы на тур - паспорт с оформленной [визой](#) (если такая [виза](#) оформлялась), ТУРИСТСКИЙ ваучер, проездные документы, рекомендации ЗАКАЗЧИКАм по поведению в стране пребывания, [полис медицинского страхования](#) (если такой полис заказывался), условия [страхования](#) и правила поведения ЗАКАЗЧИКА при возникновении [страховых случаев](#);

Встреча и проводы - встреча в заказанном месте с информационной табличкой и сопровождение от места встречи до транспортного средства, заказанного трансфера;

Трансфер (TRF) - услуга по перевозке ЗАКАЗЧИКА от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места его размещения и наоборот

Check in/Check out - время поселения/выписки из отеля;

Типы размещения в отелях:

run of the house (ROH) - размещение на усмотрение отеля

Single (SGL) - тип размещения, при котором в номере в отеле проживает один человек;

Double/ Twin (DBL/TWIN) - тип размещения, при котором в номере в отеле проживает два человека на одной либо на отдельных кроватях;

Triple (TRPL) - тип размещения, при котором в номере проживает три человека;

Infant (INF) - грудной ребенок, до 2-х лет;

Child (CHD) - ребенок старше 2 и моложе 11-14 лет (в зависимости от правил или законов данного отеля/страны);

Extra bed (EXB) - дополнительная кровать неопределенного размера и типа, устанавливается в номерах DBL и TRPL;

Suite/Junior Suite - номер, большего размера, чем стандартный;

Family Room - номер для семьи, обычно больше стандартного номера;

Apartment (APT) - апартаменты с одной или несколькими комнатами;

Villa, Village, Bungalow (BGL, BG), Chalet - вилла, бунгало, шале: строение, стоящее отдельно от основного здания

Типы питания:

BO (Bed Only), EP (Except Pation) RO (room only) - без питания;

BB (Bed & Breakfast) - только завтрак (шведский стол). Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;

HB (Half Board) - полупансион - в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол), бесплатный чай, кофе, вода на завтрак;

FB (Full Board) - полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол);

BBT (Bed & Breakfast+ therapy) - только завтрак (шведский стол)+лечебные процедуры, порядок, ассортимент и период предоставления которых, устанавливаются каждым отелем персонально. Дополнительное питание - за отдельную плату в ресторанах и барах отеля;

HBV (Half Board+ therapy) - полупансион - в стоимость проживания включен завтрак и ужин (шведский стол) +лечебные процедуры, порядок, ассортимент и период предоставления которых, устанавливаются каждым отелем персонально;

FBT (Full Board+ therapy) - полный пансион - завтрак, обед и ужин (шведский стол) +лечебные процедуры, порядок, ассортимент и период предоставления которых, устанавливаются каждым отелем персонально;

AI (All Inclusive)/ UAI (Ultra All Inclusive) - все включено (питание, как правило, без ограничений в ресторанах отеля, включая спиртные напитки). Условия и ограничения предоставления типов питания AI и UAI, в том числе, порядок, ассортимент и период предоставления питания и спиртных напитков, устанавливаются каждым отелем персонально;

Классификация вида из номера:

Beach view - вид на пляж

City view - вид на город

Garden view - вид на сад

Sea view/ Ocean view - вид на море/ вид на океан

Sea side view - боковой вид на море

Land view - вид на окрестности

Mountain view - вид на горы

Park view - вид на парк

Pool view - вид на бассейн

ROH (run of the house) - размещение в отеле без уточнения вида номера и вида из окна

Если классификация не указана - размещение в отеле без уточнения вида номера и вида из окна.

15. Свобода договора

Стороны ознакомлены с нормами статьи 421 Гражданского кодекса Российской Федерации о том, что граждане и юридические лица свободны в заключении Договора, условия Договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами.

Стороны понимают, что имеют право предлагать включение в Договор своих вариантов Договорных условий, определяемых по соглашению Сторон, и которые не противоречат требованиям законодательства.

16. Страхование

1. АГЕНТ и/или ТУРОПЕРАТОР самостоятельно не оказывают услуги по страхованию и не являются самостоятельными субъектами страховых правоотношений, поэтому не несут какую-либо ответственность перед ЗАКАЗЧИКом, в том числе по выплате страхового возмещения. АГЕНТ и/или ТУРОПЕРАТОР оказывает услуги по содействию заключения ЗАКАЗЧИКом соответствующих Договоров страхования со страховой компанией. При отсутствии у ЗАКАЗЧИКа страховки от невыезда, АГЕНТ и/или ТУРОПЕРАТОР не несет ответственность за убытки, вызванные срывом путешествия, в том числе в результате невыезда (или несвоевременной) выдачи виз и/или иных документов посольствами (консульствами). Риск недостаточности страхового покрытия для оплаты расходов ЗАКАЗЧИКа находится в зоне ответственности ЗАКАЗЧИКа.

2. В случае отказа ЗАКАЗЧИКа от приобретенных страховых полисов, их стоимость возврату не подлежит, если иное не предусмотрено Правилами Страховой компании.

3. Страховой полис является самостоятельным Договором между ЗАКАЗЧИКом и Страховщиком (ст. 927 ГК РФ). Покрытие расходов по страховым случаям обеспечивается страховым полисом и решается ЗАКАЗЧИКом самостоятельно со страховой компанией. Страховая компания вправе установить размер возмещаемого реального ущерба страхователя (ЗАКАЗЧИКа) по каждому страховому случаю – безусловную франшизу. При установлении безусловной франшизы страховщик выплачивает страховое возмещение за вычетом франшизы.

4. АГЕНТ настоятельно рекомендует ЗАКАЗЧИКу застраховать расходы, которые могут возникнуть у него вследствие непредвиденной отмены поездки за границу или изменения сроков пребывания за границей («страхование от невыезда»). Данный вид страхования позволит существенно снизить степень негативных последствий при невозможности совершения ЗАКАЗЧИКом поездки по независящим от него причинам (болезнь ЗАКАЗЧИКа, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

17. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора/уплаты денежной суммы по банковской гарантии

В соответствии с требованиями ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» претензии к качеству ТУРИСТского продукта предъявляются Потребителем туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия настоящего Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Потребитель вправе обратиться непосредственно к страховщику или гаранту, предоставившим туроператору финансовое обеспечение, за возмещением понесенного реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по Договору о реализации ТУРИСТского продукта. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение по Договору страхования ответственности Туроператора по письменному требованию ЗАКАЗЧИКа при наступлении страхового случая.

Гарант обязан уплатить денежную сумму по банковской гарантии по письменному требованию ЗАКАЗЧИКа и в случае отказа Туроператора возместить реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору.

Основанием для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии является факт установления обязанности Туроператора возместить ЗАКАЗЧИКу реальный ущерб, возникший в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору по бронированию и приобретению путешествия, если это является существенным нарушением условий такого Договора. Существенным нарушением условий Договора признается нарушение, которое влечет для ЗАКАЗЧИКа такой ущерб, что он в значительной степени лишается того, на что был вправе рассчитывать при заключении Договора.

К существенным нарушениям Туроператором Договора относятся:

неисполнение обязательств по оказанию ЗАКАЗЧИКу входящих в ТУРИСТский продукт услуг по перевозке и (или) размещению;

наличие в ТУРИСТском продукте существенных недостатков, включая существенные нарушения требований к качеству и безопасности ТУРИСТского продукта.

Иск о возмещении реального ущерба, возникшего в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору, может быть предъявлен ЗАКАЗЧИКом Туроператору либо Туроператору и страховщику (гаранту) совместно.

Выплата страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или уплата денежной суммы по банковской гарантии не лишает ЗАКАЗЧИКа права требовать от Туроператора возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Порядок выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.

В случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору перед ЗАКАЗЧИКом и наличия оснований для выплаты страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии ТУРИСТ или его законный представитель вправе в пределах суммы финансового обеспечения предъявить письменное требование о выплате страхового возмещения или об уплате денежной суммы непосредственно организации, предоставившей финансовое обеспечение.

В требовании ЗАКАЗЧИКа указываются:

фамилия, имя и отчество ЗАКАЗЧИКа, а также сведения об ином участнике путешествия;

дата выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности Туроператора;

номер Договора и дата его заключения;

наименование Туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение;

наименование АГЕНТства;

информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Туроператором обязательств по Договору;

ссылка на обстоятельства, предусмотренные статьей 17.4 настоящего Федерального закона, послужившие причиной обращения ЗАКАЗЧИКа к страховщику или гаранту;

размер денежных средств, подлежащих уплате ЗАКАЗЧИКу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Туроператором обязательств по Договору, в том числе размер реального ущерба, понесенного ЗАКАЗЧИКом в связи с его расходами по эвакуации;

в случае, если требование об уплате денежной суммы предъявляется по банковской гарантии гаранту, - реквизиты документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного ЗАКАЗЧИКом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору, и (или) номер и дата вступившего в законную силу судебного решения о возмещении Туроператором указанного реального ущерба.

К требованию ЗАКАЗЧИК прилагает следующие документы:

копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов);

копию Договора (с предъявлением его оригинала);

документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный ЗАКАЗЧИКом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору.

К требованию ЗАКАЗЧИКа к гаранту прикладываются также копия документа, свидетельствующего об отказе Туроператора в добровольном порядке удовлетворить требование о возмещении реального ущерба, понесенного ЗАКАЗЧИКом в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором своих обязательств по Договору, и (или) копия судебного решения о возмещении Туроператором реального ущерба по иску, предъявленному в соответствии с положениями статьи 17.4 настоящего Федерального закона.

Не подлежат возмещению страховщиком или гарантом расходы, произведенные ЗАКАЗЧИКом и не обусловленные требованиями к качеству ТУРИСТского продукта, обычно предъявляемыми к ТУРИСТскому продукту такого рода.

Для исполнения своих обязательств по финансовому обеспечению страховщик или гарант не вправе требовать представления иных документов, за исключением документов, предусмотренных настоящей статьей.

Письменное требование ЗАКАЗЧИКа о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии должно быть предъявлено страховщику или гаранту в течение срока действия финансового обеспечения.

Страховщик или гарант обязан удовлетворить требование ЗАКАЗЧИКа о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии не позднее 30 календарных дней после дня получения указанного требования с Приложением всех необходимых документов, предусмотренных настоящей статьей.

В случаях если с требованиями о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии к страховщику или гаранту обратились одновременно более одного ЗАКАЗЧИКа и общий размер денежных средств, подлежащих выплате, превышает сумму финансового обеспечения, удовлетворение таких требований осуществляется пропорционально суммам денежных средств, указанным в требованиях к сумме финансового обеспечения. Требование о выплате страхового возмещения по Договору страхования ответственности Туроператора должно быть предъявлено ЗАКАЗЧИКом страховщику в течение срока исковой давности, установленного законодательством Российской Федерации.

Страховщик освобождается от выплаты страхового возмещения ЗАКАЗЧИКу, если ЗАКАЗЧИК обратился к страховщику с требованием о возмещении упущенной выгоды и (или) компенсации морального вреда, возникших в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Туроператором обязательств по Договору.

Страховщик не освобождается от выплаты страхового возмещения ЗАКАЗЧИКу по Договору страхования ответственности Туроператора, если страховой случай наступил вследствие умысла Туроператора.